

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 08/2022

Determina aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho Anual, de acordo com suas atividades e competência.

O **CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ**, o uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 4º da Lei Estadual nº 19.848, de 03 de maio de 2019; pelo §2º, do art. 10, da Lei Estadual nº 17.745, de 30 de outubro de 2013; pelos incisos IV e XI, do Anexo V, da Lei Estadual nº 19.435, de 26 de março de 2018; e pelo inciso II, do art. 7º, do Anexo I do Decreto Estadual nº 2.741, de 19 de setembro de 2019, e

CONSIDERANDO que cabe à Controladoria-Geral do Estado estimular a observância às normas legais, diretrizes administrativas, instruções normativas, regulamentos, estatutos e regimentos, prevista no inciso II, do art. 6º, da Lei Estadual nº 17.745, de 30 de outubro de 2013;

CONSIDERANDO as atribuições dos Núcleos de Integridade e *Compliance* Setorial, no que diz respeito as atividades dos Agentes de Ouvidoria, contidas nos incisos XXIII a XXXVII, do art. 24, do Anexo I do Decreto Estadual nº 2.741, de 10 de setembro de 2019, bem como no inciso IV, do art. 2º, da Resolução CGE nº 55, de 10 de novembro de 2021; e

CONSIDERANDO o preconizado no art. 14 da Resolução CGE nº 55, de 10 de novembro de 2021, que atribui aos Agentes dos Núcleos de Integridade e *Compliance* Setorial a responsabilidade pela elaboração do Plano de Trabalho Anual de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado,

RESOLVE:

Art. 1º Determinar aos Agentes de Ouvidoria a elaboração do Plano de Trabalho referente ao exercício de 2022, descrevendo todas as atividades que serão realizadas no respectivo período.

Parágrafo único. Aos Agentes de Ouvidoria e Transparência é facultada a elaboração de um único Plano de Trabalho, devendo contemplar todas as diretrizes

definidas para o Agente de Transparência e para o Agente de Ouvidoria, de maneira segregada.

Art. 2º O Plano de Trabalho deverá conter **no mínimo** 04 (quatro) ações para o desempenho das atividades de ampliação da ouvidoria no órgão/entidade durante o exercício:

- I. Ação/Iniciativa I – Divulgar o telefone e outras formas de contato com a Ouvidoria Setorial no site institucional do órgão/entidade, em local de fácil acesso e visualização;
- II. Ação/Iniciativa II – Realizar internamente no órgão/entidade educação permanente sobre as atribuições da Ouvidoria;
- III. Ação/Iniciativa III – Realizar acompanhamento das manifestações, a fim de que não expirem o prazo;
- IV. Ação/Iniciativa IV – Elaborar relatório para subsidiar a gestão nas tomadas de decisão.

Art. 3º As sociedades de economia mista e empresas públicas ficam sujeitas às diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral do Estado e órgãos reguladores específicos no que se refere aos Agentes de Ouvidoria.

Art. 4º O Plano de Trabalho deverá ser aprovado pelo Gestor do órgão/entidade e publicado no Diário Oficial do Estado - DIOE, até o **dia 20 de setembro 2022**, bem como disponibilizado no site institucional do órgão/entidade.

Parágrafo único. O Plano de Trabalho deverá ser encaminhado à Controladoria-Geral do Estado para ciência, por meio do Sistema e-Protocolo, até o décimo dia útil após a sua publicação.

Art. 5º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 25 de agosto de 2022.

RAUL CLEI COCCARO SIQUEIRA
Controlador-Geral do Estado